

電話協談實務與過程：以生命線為例

蕭高明 李仰慈*

摘要

電話諮商自 1953 年由英國設立自殺防制專線—「薩馬利亞電話」開始，之後世界各地相繼成立生命線，對於自殺防制有很大的貢獻。由於電話協談具有方便性、時效性、隱密性、具心理上之安全感、諮商時間與地點的彈性、不受身體美醜的影響、及適合線上督導等有利因素，成為一般社區機構提供居民最主要的心理困擾服務方式之一。

電話協談要發揮功能協談員在接線前必須將身心理調整到最佳狀態。此外，在協談過程中什麼時候接起電話、如何和個案打招呼、如何作場面構成、對危險訊息的留意等，同樣也關係著協談的成效。本文將一一探討上述議題，同時由於一次單元諮商模式非常適合於電話協談，而且有實徵研究證明其效果，本文最後簡介一次單元諮商模式在電話協談的運用。

關鍵詞：電話協談

蕭高明 聯合船舶設計發展中心、彰化師範大學輔導與諮商學系

李仰慈 新光醫院、陽明大學公共衛生福利學系 corsa111@yahoo.com.tw

壹、前言

電話諮商是目前國內許多助人機構，如：「生命線」、「張老師」、「家庭教育中心」所採取的助人方式。由於電話協談具有方便性、時效性、隱密性、具心理上之安全感、諮商時間與地點的彈性、不受身體美醜的影響、及有利線上督導等有利因素（王智弘，2007），成爲一般社區機構提供社區居民最主要的心理困擾服務方式之一。當然電話諮商也有其限制，如角色幻想和誤解、個案易隱藏真實自我、缺乏肢體語言傳遞訊息、諮商的型態較不正式、進展緩慢、諮商過程易受當事人通話地點外在環境的干擾、諮商員受限於問題解決壓力、諮商內容保密上的困難、及諮商員的個人生活易被干擾等（王智弘，2007；李玉輝，1994；Fish, 1987; McLennan, Culkin, & Courtney, 1994）。

雖然有上述限制但電話諮商最早 1953 年由英國設立自殺防制專線—「薩馬利亞電話」(The Telephone Samaritans) 開始，1963 年澳洲設立生命線服務中心，之後世界各地相繼成立生命線，對於自殺防制有很大的貢獻。電話諮商可運用於自殺防制、情緒支持、戒菸、作爲進一步尋求諮商的踏腳石、及資源的諮詢與轉介管道。國內張德聰，潘瑞香，張景然（2006）以戒菸專線服務中心的來訪者 307 位個案爲對象，探討單次與多次電話諮商之戒煙成效發現：經歷完整電話諮商歷程的個案和只接受過一次電話諮商的個案在戒煙成效上有顯著差異。Zhu 及其同僚的研究發現 (Zhu et. al., 1996; Zhu et. al., 2000)，只有靠戒煙自助手冊幫助的個案，戒煙成效小於有戒煙自助手冊加上電話諮商的幫助；只接受過一次電話諮商的個案的成效小於接受多次電話諮商的個案，可見電話協談有其不可忽視的重要性。

電話協談可運用於許多方面，尤其適用於媒體中介之諮商服務型態、次數受限之諮商服務型態、僅可能有一次或少數幾次的短期諮商以及危機處理之諮商服務型態（王智弘、楊淳斐，2006）。電話協談有其優點也有其限制，如何發揮其優點避免其不利之處，是協談者重要的課題。

電話協談要發揮功能協談員在接線前必須將身體及心理調整到最佳狀態，心態上也必須由原來的工作環境轉移到協談室。此外，在協談過程中什麼時候接起電話、如何和個案打招呼、如何作場面構成以告知個案機構的相關規定、對危險訊息的留意等，同樣也關係著協談的效果。本文將一一探討上述議題，同時由於一次單元諮商模式非常適合於電話協談，而且有實徵研究證明其效果，本文最後提出一次單元諮商模式作爲電話協談模式的參考。

貳、接線前的準備

凡事豫則立，不豫則廢。當一個人從一個場景轉換到另一個場景時，中間常須要有一個轉換的時間與空間以作爲開始下一階段工作的準備，尤其當這兩種不同的場景差異愈大時更是如此，這也是一種暖身的概念、一種儀式行爲的

必要性。目前提供電話協談服務的往往是區域型的非營利機構，如：生命線、平安線、觀音線、張老師等，而這些機構都是運用志工提供第一線電話協談。以生命線的電話協談志工為例，他們除了在機構中是一個電話協談員外，生活上往往也有屬於自己的職業，電話協談志工從其他煩忙的職場下班後，穿梭於擁擠的街道，最後到達生命線的協談室，腦中可能思考著職場上未完成的工作、心裡還為昨天家中發生的事擔心、身體可能還處於疲累的狀況、晚餐可能還沒解決，此時更需要有一段轉換的時空，準備好面對形形色色帶著不同的求助問題的個案。

如果電話協談志工在身心狀況還沒準備好就冒然的開始接線，不但對打電來求助的個案沒有幫助，甚至於可能造成傷害。所以協談志工必須作好接線前的準備工作，那接線前要作那些準備呢？大略可分為身體方面的準備、心理方面的準備以及銜接方面的準備等，僅分述如下：

一、身體方面的準備

電話協談志工在協談時要能同理的融入個案的世界，才能體會個案的心路歷程，及個案的美麗與悲哀，然而電話協談志工也必須和個案保持適當的心理距離，才不至於陷入個案的情緒中無法自拔，協談志工必須在個案和自己的世界中不斷的進進出出以維持平衡，當然這絕不是一件容易的事。

當協談志工身體狀況不好，如熬夜、睡眠不足、身體太疲累、感冒等，都會影響到接線品質，例如，睡眠不足或身體太疲累時，人比較容易煩躁，回應個案的需求時比較沒有耐心；身體虛弱時可能比較容易受到個案情緒所影響。此時要求電話協談志工一方面要有關懷、接納的態度，一方面又要客觀、理性似乎不太可能。

當協談志工接線前要試著調整自己的生理狀況，肚子餓了就先吃點東西、口渴就喝水、該上廁所就先上廁所、自己按摩一下身體、閉上眼睛休息一下，把身體調整到較佳的狀態再接線。

二、心理方面的準備

進入協談室之前，電話協談志工的心裡可能還激蕩在先前的情緒中，例如，掛念工作上的難題還未解決、擔心家人的狀況、被上司無理的責備、意外的狂喜等，接線前最好先讓這些心情沈澱，以一種平靜而略帶喜悅的心境面對個案。可用的方法如：和督導或其他志工談談自己的狀況、或靜靜的喝口茶、深呼吸，讓心中的情緒自起自落後歸於平靜。在這部份每個人可能有自己獨特的方法，每位協談志工也必須去尋找對自己最有效的方法以平靜自己的心。

接線前協談志工如果還有許多尚未完成的事牽掛在心中，例如，某個重要

的電話還沒打、某件重要的事還沒向家人交待、和某位很久未見而且快下班的幹事或社工員還沒打招呼等。如果接線過程心中一直牽掛著其他事情，自然無法專心的投入協談工作，所以在接線前協談志工最好將這些很想作而且可以即時處理的事情先處理好。該打電話的先打電話、該打招呼的打招呼、該交待的事趕快交待，然而並非所有掛在心中未完成的事都能事先處理，此時要提醒自己該處理的事已經處理了，一時沒辦法處理的事只能先將它們擺放在協談室的門口，以了無牽掛的心進入協談室，協談結束後再將這些未完成的事提起來處理。

三、銜接方面的準備

不管是專業的協談人員或是所謂的半專業的電話協談志工，在正式接線前應該都接受過許多關於電話協談的訓練，同時也在實際的接線過程中累積了或多或少的實務經驗。然而，由於電話協談志工並非專職人員，不可能每天接觸個案，隨時準備好進入協談的情境中。以台北市生命線協會為例，可以每星期執一次班的已經算是認真執勤的志工。因而，在接線前有必要將以前的所學的技巧及過去累積的接線心得抓回來，包括回憶協談歷程、重溫所學過的技巧、以及提醒自己一些該注意的事項。如果志工在平時上課或者和督導、同工討論時有作筆記的習慣，此時翻閱一下筆記重點會對接下來的接線工作更有信心。

筆者記得以前在生命線當志工時，常建議新手志工接線時在桌上擺著「情緒辨識表」（請見附件）及「諮商歷程表」。了解個案的感受與回應個案的情緒是電話協談的重要的工作，新手協談員不知道如何去作時，「情緒辨識表」可以幫助他更容易找到個案的情緒，而不至於抓不到個案的心情，使整個協談流於智性的討論。「諮商歷程表」可以幫助新手志工對整個協談過程有一個較完整的架構，知道目前協談進行的狀況及下一步該往那個方向走，提供協談志工面對複雜多變的協談過程，有一些可以遵循的原則、方法和步驟。當然協談工作是人和人之間互動的過程，其間的轉折可謂千變萬化，須要志工有嚴謹的技術與步驟，也須要能靈活運用所學，所謂科學中有藝術，而藝術中有科學。至於我則習慣在接線前打開平時整理的接線守則（一本 clip file），先閱讀裡面的第一頁，提醒自己對個案的責任，勿忘當初進入生命線的理想和初衷；有時我會閉上眼睛感受著自己的呼吸，讓心平靜下來；有時筆者會觀想諸佛菩薩，保佑打電話來求助的案主平安吉祥。

最後筆者想表達的是，計劃往往趕不上變化，雖然每個志工都希望抱持著一顆溫暖、關懷、接納的心去體貼個案，但有些時候因為心裡牽掛著其他事、有些時候身體狀況不好、或者因為其他原因，不自主的對個案表現出不耐煩或被個案激怒；有些時候希望在接線前作萬全的準備，但是往往發現實際狀況常出乎自己的預料。這時當然須要自我檢討同時慢慢改進；但是也不要忘記要包容自己、原諒自己，畢竟個案和諮商員都需要被接納與包容，我們很難期待一

個不懂得如何包容自己的協談志工，有能力去包容及同理他的個案。

當協談員已經將生理及心理調整到最佳狀態，心態上也由原來的工作環境轉到協談室，正式接線時有一些事項要特別提醒協談志工留意。

參、接線時應注意事項

一、拿捏接線時機

電話鈴聲響了……新手志工的心情應該是緊張中帶著興奮吧！經過那麼長時間的辛苦訓練，期待的不就是這一刻？「可是電話那端到底是什麼樣的個案？他會問什麼樣的問題？我該如何去回應他的問題？我有能力去幫助他嗎？他會怎麼看我？……」。筆者常常告訴新手志工不必太緊張，其實個案比你還緊張，個案也會擔心電話那端的協談員會怎麼看待他？有能力解決他的問題嗎？瞭解個案打求助電話時的心路歷程很重要，台北市生命線協會在新生訓練時，會要求學員必須以自己真正面臨的困擾親自打求助電話，以瞭解求助者的感受，我認為這是訓練體會個案心情的好方法。

電話鈴聲響了，先別急著去拿起電話筒，可以深呼吸一下（如果你需要的話）等電話鈴聲響 3 至 5 聲後再接，一方面可以讓自己身心稍作調適，一方面也讓打電話的求助個案有心理準備。但也不要讓電話鈴聲響太久，有些個案可能考慮了很久、鼓足了勇氣才下定決心打這通求助電話，即使在等待電話協談員接起電話前，也許還在考慮是否要掛斷電話。如果太慢接起電話有可能漏接了這通需要幫助的個案。

二、協談員自我介紹

電話協談員拿起電話筒時一般會先跟個案打個招呼，介紹自己及自己所屬的機構，例如：「你好！這裡是生命線，我是 XXX 號康老師，有什麼我可以幫忙你？」。上面簡短的招呼中傳達了幾個訊息，包括：個案是被歡迎的、這是什麼機構、我是誰（當然是代號）以及我很願意幫助你等。

打電話到機構求助的個案幾乎都是在生活中遭遇到困難，其中有些個案對自己比較沒有自信，常常懷疑是否會被他人所接受，擔心協談員知道他的故事後會不會拒絕他、會不會看不起他、會不會對他的事有興趣；等到終於下定決心打這通求助電話後，也有可能因為擔心、焦慮而隨時掛斷電話。電話協談員以溫暖、接納及堅定的語氣傳達出對個案的歡迎與願意幫助個案的意願，非常有助於安定個案的心情，使他願意進一步和協談員一起探討他的問題。

協談員和個案打招呼時內容固然重要，更重要的是打招呼的語氣、聲調與速度。由於電話協談時個案與協談員無法如面對面協談一般看到對方的表情和動作以判斷對方的態度，聲音就成爲唯一可以參考的非語言訊息。有時協談員

心裡還沒準備好就接起電話，雖然行禮如儀的唸了上述的招呼語，語氣卻顯得有氣無力或者是冷冰冰，不但無法表達出對個案歡迎之意，而且容易被個案解讀為對他的拒絕。當口語行為和非口語行為不一致時，對個案影響較深的不是口語的內容而是非口語的表現。

個案打電話來時大抵上了解他所打的是那一個機構，但也的確有一些人可能因其他原因打錯電話，「...這裡是生命線...」可以清楚的讓個案知道他打電話的對方是誰，有沒有打錯電話。

至於要不要在一開始告訴對方協談員的代號，會因不同的狀況有不同的考量。告訴個案協談員的代號可以讓個案知道和他協談的人是誰，讓個案比較有真實感，有利於彼此關係的建立，如果個案想繼續和這個協談員協談時，也才知道如何找到他。但如果機構電話協談的目的是定位在「危機處理」，或者協談員和個案往往只有一次的協談關係，告知對方代號相對上比較沒那麼被強調。如果協談員在協談過程中認為有必要和個案作後續約談，可以在適當的時候告知對方協談員的代號即可。

三、告知個案機構的相關規定

每個機構基於其創立的目的、願景、所提供的服務，以及機構的人力、財務等狀況，對電話協談過程那些該作、那些不該作會有相關的規定，除非是機構的連續個案，否則第一次打電話到機構的求助者往往不清楚機構的相關規定。協談員在適當的時機告知個案機構的相關規定，使個案瞭解可以在協談中得到什麼幫助，個案和協談員彼此的責任劃分，可以避免個案對機構提供的協談服務有不切實際的期待。不同的機構有不同的規定，以下列舉幾項電話協談常有的規定，包括：每次協談的時間、兩次協談間的時間（協談頻率）、是否和固定的人協談、以及保密原則。

台灣目前的電話協談服務主要由社區型的非營利機構，如生命線、平安線、張老師、宇宙光、觀音線等提供，而直接負責第一線和個案協談的主要為機構所招募的志願工作人員。有些個案打求助電話時（也許由於免付費）會不好意思、覺得自己的問題不重要、怕耽誤電話協談志工太多時間等。例如，個案可能會說：

「你會不會覺得很煩，我會儘快結束，不會佔用你太多的時間。」、

「對不起！我是不是會佔用你太多的時間？」、

「我想我的問題並不重要，應該把時間留給更需要的人。」

對於擔心佔用電話協談時間的個案，可以讓他瞭解每個人帶來的問題不管大小對當事人而言都是重要的，他會打電話來代表他願意面對問題，這是很值得鼓勵，我們很願意和他一起共同找出解決的辦法。

相對的，有些個案抓起電話筒話匣子一打開就停不了。有些新手志工也許擔心個案會覺得被拒絕，不知道該如何打斷個案的話，協談已經進行了二、三

個小時，協談員早已精疲力倦但還是無法結束協談。此時和個案說明電話協談的時間限制是有必要的。除非情況特殊，例如，個案有自傷或自殺的可能性，否則一次的電話協談時間一般限制在 50 分鐘內（協談者若要運用一次單元諮商模式，協談時間可能要適度的加長到 70 至 80 分鐘）。有些新手電話協談志工面對充滿著困擾與痛苦的個案，要狠下心來限制他的協談時間會有罪惡感，有些時候也會擔心個案會如何看待他。然而限制協談時間有其必要性，因為 1. 太長的協談時間會造成協談雙方身心疲累，因而降低協談效果；2. 太長的協談時間會剝奪其他需要協助的個案求助的機會；3. 適當的限制協談時間會鼓勵個案管理自己的時間、掌握重點，以免流於不著邊際的閒聊；4. 太長的協談時間個案不見得有辦法吸收。

因而鼓勵個案把握時間，在一次的協談時間內處理有限的問題，先處理最迫切的問題，其他的問題可以留待下次處理。在對個案說明協談的時間限制時，態度要溫和、真誠而堅定，筆者以前在生命線值班時，有時會對個案說：

「我知道你有許多困擾想跟我談，但是我們機構對協談的時間有所限制，原則上不要超過 50 分鐘，和你協談時我會聚精會神的在聽你講話，如果協談時間較長，我會累，比較無法專心的和你協談，這樣會減低協談的效果，而且你也需要時間去消化這次協談的成果。因為時間有限，你是否願意就你最迫切的問題提出來討論，其他的問題我們可以留待下次在討論。」

當筆者以真誠的態度和個案說明上述的理由時，基本上個案都能接受，而且更能把握時間說明他的主要困擾。

提供電話協談的機構限於人力、物力、財力、設備等，能夠提供的協談能量有限，以台北市生命線協會為例，只提供三線協談電話，也就是說同一時間最多只能對三個個案提供協談服務。當個案量多時，很多需要求助的個案由於電話忙線無法打進來。因而，除非是緊急個案，否則原則上兩次協談間隔時間不宜小於一個星期。但是，對於正處於危機狀況或有自殺意念的個案，接線的協談員絕對需要馬上和他們協談，並且作好危機處理。

保密原則是發展信任及產生治療關係的核心，如果個案無法確定他在協談過程中所說的話會受到保護，則不太可能放心的投入諮商情境，和協談員形成良好的工作同盟。有時電話協談員發現雖然個案面臨許多困擾，也下定覺心打了這通求助電話，可是不知道為什麼個案在談他的問題時似乎有所顧忌，不願意真實的說出他的困擾。這種狀況有可能是協談員和個案建立的關係不夠，我們應該尊重個案以他的腳步於適當的時機表露他的問題，但是此時適當的強調機構保密的原則會有所幫助。協談員可以說明個案在協談過程所說的話，協談員會盡保密的義務，個案可以放心的談他的問題，例如：

「雖然我們談了很久，但是我還是無法很清楚的了解你的狀況，我似

乎感覺到你要談你的事情還是有些顧慮。當然，我尊重你，你可以在更信任我時，以你的腳步告訴我你的故事。不過，我要強調的是，你在這裡所說的任何事我都會替你保密，不會傳到無關的人的耳朵裡。」

有些機構規定協談一開始協談員就必須說明機構的相關規定，有些機構則較有彈性，允許協談員必要時於適當的時機說明即可。以危機處理為主的機構（如生命線）往往比較傾向後者的說明方式，尤其對於緊急求助的個案或是情緒強烈的個案，應該先適度的處理個案的情緒及相關問題，再適時說明機構的相關規定。

四、留意危險訊息

危機處理尤其是對自殺個案的危機處理是電話協談的重點，也是生命線所以成立、存續的核心價值。協談員在協談的過程中要隨時從個案口語、非口語的表達中，嗅出危險的訊息，尤其是自殺可能性的訊息。個案想自殺的暗示可能包括：滿腦子求死的想法、安排後事、關切人壽保險、遺書或他文件的安排、沒有理由而送別人一些珍貴物品、威脅他人要自殺、變得比以往內向、不講話、與其他人隔離、擬好詳細的自殺計畫、內心突然平靜等。

即使是專業協談員也不一定能完全確認出以上的暗示，協談員要認真考慮個案的話，相信它，並且試著把焦點放在問題本身，設身處地來感受他的痛苦，認可他的無助感，當協談員認真聆聽時，對他而言，就是一種支持力量。

至於電話協談模式部份，目前電話協談可以使用的實務訓練取向非常的多，王智弘與楊淳斐（2001）提出幾項比較適合的理論與實務模式，包括：認知治療取向、現實治療取向、多重模式治療取向、敘事治療取向、焦點解決短期諮商取向、危機介入理論以及一次單元諮商模式等。由於協談員在電話中往往只有一次的協談機會幫助個案，因而必須要在短時間內產生協談效果，每一次的協談都必須視為一個完整的協談歷程（周玉真，2002）。因此，一次單元諮商模式很適合作為電話協談的理論模式。

當然，求助電話協談的個案遠比求助諮商或心理治療更為多樣化，年齡由小學學童到高齡老翁，求助問題的種類更是千奇百怪都有，很難作一完整的分類，何者該採一次諮商模式，何者必須要多次協談。但是比較肯定的是對於危機個案，尤其有自殺可能性的個案，一定要有後續的協談，以幫助他渡過危險期。一般的作法為激發個案的求助動機，鼓勵他承諾想自殺時一定要先打求助電話，同時留下志工代號給案主，並且告知機構協談經過以及如何在個案再次來電時作合適的處理，或者提供案主面談的機會（台北市生命線目前有提供此項服務）以及其他可以利用的資源。

肆、接線後的檢討

電話協談結束後，還有一項很重要的工作就是對整個協談過程進行反思，以了解是否那些方面忽略了，那些方面可以再加強，或者某些地方作得很好將來可以繼續運用。檢討的內容可以包括：1. 整個協談過程中，協談員和個案之關係變化，其中有沒有什麼比較特別的轉變？為什麼？；2. 個案解決問題的動機；3. 個案的個人特質為何；4. 個案的主要困擾為何？為什麼會形成這些困擾？5. 協談員和個案有沒有達成共同努力的目標之協議？是什麼目標？6. 協談員想帶個案往那個方向走？為什麼？7. 協談員如何訂立具體的改變計劃以幫助個案；8. 整體協談效果如何？9. 將來可以在那方面加強？此外，協談志工在反省過程中難免會有自己的盲點，此時最好能夠和機構的督導討論，如果因為時間或人力不足，也可以和其他志工討論，但討論的時間點最好不要距離協談結束太久，以免許多協談過程的感受或記憶消退。

伍、一次單元諮商模式的應用

傳統的諮商與心理治療多透過長期的面談諮商加以實施，一次單元諮商模式則可以運用於單一的協談單元。王智弘與楊淳斐（2006）認為：「一次單元諮商模式係指：諮商員在諮商服務過程中致力於以一次諮商單元的成果為專業服務的努力目標，以良好的諮商關係為基礎，以問題解決導向的結構性諮商程序為脈絡，諮商的重心則以協助當事人發掘出其生命的意義與力量為核心目標，亦即以問題解決為諮商的表層目標、以建立生命意義與力量為諮商的深層目標，使單一諮商單元能同時致力於此兩層目標的達成。」

一次單元諮商模式共包含八個程序，七個必要程序與一個選擇程序（王智弘、楊淳斐，2006）。這八個程序可以分為三大階段，第一階段為建立工作平台階段，包括：1. 展現良好的治療態度以建立治療關係；2. 肯定當事人的求助行為與面對問題的勇氣；3. 強調改變的可能性與強化當事人對問題解決的信心。建立好的工作平台後才能讓協談員和個案有一個穩固的基礎來開始他們的工作。即使，電話協談員只作到這個階段，許多個案也會覺得自己的心聲被聽見；自己的正向行為被鼓勵；憂鬱的情緒得以疏解，並從協談中整理了自己的問題，找到新的希望，這對個案已經有很大的幫助。當然，有些個案會很希望協談員幫助他們解決實質面臨的問題，那麼就必須進一步進入正式工作階段。

第二階段為正式工作階段，包括：1. 找出此次諮商焦點與選擇可解決的問題；2. 找出當事人的生命意義與力量；3. 提出當事人可具體尋求改變的任務與演練可能的解決方案。上述三個程序是一個彼此相依，互相循環的歷程。一次單元諮商模式的核心目標在於幫助個案找到生命的意義與力量，但其手段是透過一點一滴可以對焦、可以操作，更重要的是個案有能力處理的問題著手，讓個案找到信心並累積成功的經驗。在這個歷程中問題的焦點可能會改變，例

如：個案可能在協談一開始拋個假問題，等到確認協談員值得信賴而且有能力的處理他的問題時，才會說出他真正遭遇的難題。有些個案經歷一段協談時間後，才抓到自己真正的問題所在。協談的焦點和解決方案會在這個階段不斷的改變和循環，個案與協談員在協談過程中會在不斷的嘗試與協商中浮現出較佳的處理方案。

第三階段為鞏固成果階段，包括：1. 肯定諮商與當事人的努力成果；2. 追蹤或進行下一單元諮商（可能進行或不進行）。其目的在於，再次的提醒個案此次協談的成果，提供協談外個案可以自我幫助的家庭作業、提供個案可以尋求的資源、以及探求另一次協談的必要性與可能性。

一次單元諮商模式完整的歷程可以在單次協談中完成，雖然它以達成一次單元諮商的效果作為努力的目標，但是每一諮商單元可與其他單元相結合以達成更深遠的改變。有興趣的讀者可以參考王智弘與楊淳斐（2006）「一次單元諮商模式的概念與運用」以及蕭高明（2007）「一次單元諮商模式在電話協談的應用」。

陸、結語

電話協談雖有其一定的限制，但由於其使用上的方便性、時效性、隱密性、心理上的安全感以及諮商時間與地點的彈性等優點，已經廣泛的運用於自殺防制、危機處理、情緒支持、戒菸等各方面，成為一般社區機構提供社區居民最主要的心理困擾服務方式之一。電話協談要能發揮效果，協談前生理上和心態上要作適當的調整，協談中要處處留意自己和個案的狀況，以最好的方式幫助個案。最後，即使在接線前作了萬全的準備，在協談時也盡了最大的努力，可是效果仍然不如預期時，除了應該自我檢討外也不要忘記要包容自己、原諒自己。此外，一次單元諮商模式既可以在每次的協談自成一完整的歷程，每一諮商單元又可以和與其他單元相結合，而且有實徵研究證明其效果，可作為選擇電話協談模式的參考。作者在文中整理以往在生命線接線的經驗，希望能對從事電話協談的朋友有些許的幫助，尤其是還留在生命線為徬徨的人伸出援手的志工。

參考文獻

- 王智弘（2007）。電話諮商之探討。**台灣心理諮商通訊**，208。
- 王智弘、楊淳斐（2001）。網路諮商中可行的之理論取向與實務技巧。**輔導季刊**，37（4），20-27。
- 王智弘、楊淳斐（2006）。一次單元諮商模式的概念與運用。**輔導季刊**，42（1），1-11。
- 李玉嬋（1994）。函件輔導的原則與技巧。**諮商與輔導**，104，32-34。

- 周玉真 (2002)。電話諮商相關問題之探討。 **諮商與輔導**，195，2-6。
- 許韶玲 (1997)。諮商理論的發展趨勢：現況與困境。 **輔導季刊**，33 (3)，29-41。
- 張德聰、潘瑞香、張景然 (2006)。單次與多次電話諮商戒菸成效之比較：以戒菸專線服務中心為例。 **中華心理衛生學刊**，19 (3)，213-230。
- 蕭高明 (2007)。一次單元諮商模式在電話協談的應用。 **全球心理衛生 E 學刊**，試刊號第 2 期。
- Fish, S. L. (1987). Therapy on telephone: The decentralization of traditional therapy. *Paper presented at Annual Convention of the American Psychological Association*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 297 195)
- McLennan, J., Culkin, K., & Courtney, P. (1994). Telephone counselors' conceptualizing abilities and counseling skills. *British Journal of Guidance and Counseling*, 22(2), 183-195.
- Talmon, M. (1990). Single-session therapy: Maximizing the effect of the first (and often only) therapeutic encounter. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Zhu, S. H., Stretch, V., Balabnis, M., Rosbrook, B., Sadler, G., & Pierce, J. P. (1996). Telephone counseling for smoking cessation: Effects of single-session and multiple-session interventions. *Journal of Counseling and Clinical Psychology*, 64, 202-211.
- Zhu, S. H., Tedeschi, G., Anderson, C. M., Rosbrook, B., Byrd, M., Jonson, C. E., & Gutierrez-Terrell, E. (2000). Telephone Counseling as adjuvant treatment for nicotine replacement therapy in a "Real-word" setting. *Preventive Medicine*, 31, 357-363

附件：情緒辨識表

| 和寂寞有關的形容詞 | | | |
|-----------|------|-----|-------|
| 孤獨的 | 孤單的 | 空洞的 | 寂寞的 |
| 無依靠的 | 被拒絕的 | 拋棄的 | 被排除的 |
| 被忽略的 | 冷落 | 斷絕的 | 獨自一人的 |

| 和悲傷有關的形容詞 | | | |
|-----------|-----|-----|-------|
| 憂鬱的 | 沉重的 | 低落的 | 心情不好的 |
| 苦悶的 | 哀傷的 | 疲憊的 | 意志消沉的 |
| 痛苦的 | 氣餒的 | 沮喪的 | 麻煩的 |

| 和生氣有關的形容詞 | | | |
|-----------|------|-----|-----|
| 發火的 | 極怒的 | 氣憤的 | 震怒的 |
| 冒犯的 | 被激怒的 | 惱怒的 | 焦燥的 |
| 有敵意的 | 煩燥的 | 憎惡的 | 厭煩的 |

| 和快樂有關的形容詞 | | | |
|-----------|-----|-----|-------|
| 愉快的 | 滿足的 | 感動的 | 興高采烈的 |
| 愉悅的 | 喜悅的 | 狂喜的 | 驚喜的 |
| 欣喜的 | 滿意的 | 歡喜的 | 高興的 |

| 和愛情有關的形容詞 | | | |
|-----------|------|-----|-----|
| 關心的 | 甜蜜的 | 溫柔的 | 夢想的 |
| 摯愛的 | 有感情的 | 敏感的 | 神聖的 |
| 迷人的 | 溫暖的 | 強烈的 | 溫和的 |

| 和難為情有關的形容詞 | | | |
|------------|------|------|------|
| 困窘的 | 不舒服的 | 焦慮的 | 浮燥的 |
| 狼狽的 | 丟臉的 | 困擾的 | 不名譽的 |
| 慌亂的 | 羞辱的 | 受打擊的 | 內向的 |